

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit adalah sebuah pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang terdiri atas pelayanan gawat darurat, rawat jalan, dan rawat inap guna untuk meningkatkan kesehatan masyarakat. Secara umum pembagian rumah sakit berdasarkan pelayanan dan fasilitas ada 4 tipe yaitu : rumah sakit tipe A, rumah sakit tipe B, rumah sakit tipe C, rumah sakit tipe D. (Kemenkes RI, 2010). Menurut Permenkes RI No. 1204 tahun 2004 Rumah sakit merupakan sebuah institusi dalam bidang kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan, serta menjadi tempat berkumpul orang sehat maupun orang sakit, serta dapat memungkinkan menjadi tempat penularan penyakit dan gangguan kesehatan (dr. Dhian Kartikasari, 2019). Dari pengertian diatas diketahui bahwa rumah sakit merupakan sebuah pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kesejahteraan kesehatan masyarakat secara paripurna dan menyeluruh. Sebelum melakukan pelayanan, pihak rumah sakit akan melakukan proses administrasi pendaftaran dengan cara mendata identitas pasien serta menanyakan maksud dan tujuan datang ke rumah sakit .

Pendaftaran merupakan langkah awal pasien dalam suatu pelayanan. Pendaftaran pasien merupakan kegiatan pendataan yang dilakukan oleh petugas untuk menyimpan data pasien yang akan mendapatkan pelayanan medis dan berobat di suatu fasilitas pelayanan kesehatan. Proses pendaftaran berawal dari pasien datang ke fasilitas pelayanan kesehatan dengan menyerahkan identitas, lalu petugas akan mendata pasien tersebut ke data base

fasilitas pelayanan kesehatan.

Di zaman sekarang teknologi berkembang begitu pesat, sehingga dapat digunakan disemua bidang pekerjaan, salah satunya dibidang kesehatan yakni oleh pelayanan kesehatan. Teknologi tersebut digunakan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta peningkatan mutu pelayanan yang ada di rumah sakit. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan untuk melihat efektivitas pendaftaran *online* diantaranya : penggunaan SIM RSUD Kajan menggunakan metode TAM menunjukkan norma subjektif berpengaruh langsung dan signifikan terhadap niat menggunakan SIM RSUD Kajan ($T=3,275$), kepercayaan diri responden berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap persepsi kemudahan penggunaan SIM RSUD Kajan ($T=7,857$), persepsi responden terkait kemudahan penggunaan SIM RSUD Kajan berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap persepsi responden terkait manfaat SIM RSUD Kajan ($T=3,227$) dan niat menggunakan SIM RSUD Kajan ($T=2,034$). (Sevtiyani et al., 2018). Penelitian selanjutnya penerimaan pasien terhadap sistem pendaftaran *online* menggunakan *Technology Acceptance Model* di RSUP Fatmawati adalah faktor *Perceived Ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan), *Behavioral Intention to Use* (niat perilaku). Faktor yang paling berpengaruh terhadap penerimaan pasien pada sistem pendaftaran *online* adalah faktor *Behavioral Intention to Use*/niat perilaku (Beta 0,721). (Rumana et al., 2020), dari penelitian sebelumnya dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem pendaftaran pasien berbasis *online* dapat diterima oleh pasien.

Pendaftaran *online* sudah diterapkan di sebagian besar rumah sakit

salah satunya di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeroto Ngawi. Berdasarkan data dari tahun 2021 diperoleh sebanyak 107.414 pasien rawat jalan telah melakukan pendaftaran di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeroto Ngawi, mulai dari pasien baru hingga pasien lama. Sistem pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeroto Ngawi terdapat 2 cara yaitu pendaftaran offline secara manual dan pendaftaran *online* berbasis *website*. Pada awal tahun 2022 pendaftaran *online* berbasis *website* telah diberlakukan secara menyeluruh. Hal tersebut bertujuan agar masyarakat tidak perlu datang langsung ke rumah sakit untuk daftar, melainkan cukup menggunakan telepon seluler dan mengakses *website* yang telah disediakan. Implementasi pendaftaran berbasis *online* , diharapkan masyarakat merasa dimudahkan, nyaman dan praktis dalam melakukan pendaftarannya. Masyarakat akan mengisi identitas melalui *website*, jika masyarakat merupakan pasien peserta JKN (peserta penerima bantuan iuran dan peserta non penerima bantuan iuran) maka perlu memasukan nomor kartu JKN, nomor rujukan, tanggal kunjungan, kode poliklinik, dan nomor surat kontrol, sedangkan masyarakat yang bukan pasien peserta JKN (pasien umum) hanya perlu mengisi kode poliklinik dan tanggal kunjungan.

Berdasarkan data dari Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeroto Ngawi pada tahun 2022 penggunaan sistem pendaftaran *online* dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut ini :

Tabel 1. 1 Penggunaan sistem pendaftaran *online* di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeroto Ngawi periode januari-juni 2022

No	Bulan	Jumlah pasien total	Jumlah pendaftar <i>online</i>	prosentase
1.	Januari	5.881	1.581	27 %
2.	Februari	7.419	3.534	48 %
3.	Maret	8.992	4.470	50 %
4.	April	8.252	4.411	53 %
5.	Mei	7.284	3.720	51%
6.	Juni	9.187	5.425	59%

Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa penggunaan sistem pendaftaran *online* berbasis *website* di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeroto Ngawi termasuk terjadi perubahan cukup signifikan, namun dengan perubahan tersebut masih belum mencukupi target rumah sakit dalam pelayanan pendaftaran *online* berbasis *website* yaitu 100% *online* untuk pendaftaran rawat jalan.

Berdasarkan pengalaman peneliti saat praktek kerja lapangan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeroto Ngawi pelayanan pendaftaran *online* berbasis *website* tersebut masih mengalami berbagai permasalahan. Pertama, kurangnya sumber informasi untuk pasien yang akan menggunakan sistem pendaftaran rawat jalan secara *online* . Kedua, rendahnya pengetahuan masyarakat mengenai pemberlakuan pendaftaran secara *online* pada pasien rawat jalan di rumah sakit tersebut. Ketiga, keterlambatan respon server, dan kesalahan pasien dalam mengisi format pendaftaran. Data tersebut didapat dari wawancara yang telah dilakukan kepada 15 pasien, dengan 7 orang berpendapat bahwasanya kurangnya pengetahuan tentang pemberlakuan

pendaftaran *online* , 2 orang berpendapat bahwa server yang lamban, dan 6 orang berpendapat bahwa kurangnya akan informasi format pengisian pendaftaran *online* .

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap sistem pendaftaran *online* berbasis *website* tersebut dengan menggunakan metode TAM. Metode TAM (*Technology Acceptance Model*) digunakan untuk mengevaluasi sebuah sistem yaitu dengan cara mengetahui respon dari *user* (pasien rawat jalan) terhadap kepuasan pelayanan yang diberikan oleh sebuah sistem pendaftaran, sehingga pihak rumah sakit dapat memperbaiki layanan sistem teknologi yang dimiliki menjadi lebih baik lagi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diketahui bahwa pendaftaran rawat jalan sangat berperan penting dalam memberikan kepuasan pasien. Sehingga peneliti merumuskan masalah sebagai berikut : Apakah hambatan-hambatan yang mungkin ada dalam proses pendaftaran pasien, serta seberapa besar persepsi kemanfaatan (*Perceived Usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of use*) sistem pendaftaran *online* berbasis *website* terhadap kondisi nyata penggunaannya dengan menggunakan metode TAM (*Technology Acceptance Model*).

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan umum

Mengevaluasi secara umum proses penerapan pendaftaran menggunakan metode TAM pada sistem pendaftaran melalui *website* di di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeroto Ngawi.

1.3.2 Tujuan Khusus

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka tujuan umum dari penelitian ini adalah :

1. Menganalisis persepsi kemanfaatan (*Perceived Usefulness*) penggunaan pendaftaran *online* berbasis *website* di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeroto Ngawi.
2. Menganalisis persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of use*) pendaftaran *online* berbasis *website* di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeroto Ngawi.
3. Menganalisis pengaruh persepsi manfaat (*Perceived Usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of use*) terhadap penerimaan pengguna sistem pendaftaran rawat jalan berbasis *website* di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeroto Ngawi.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini terdiri dari manfaat teoritis dan manfaat praktis :

1.4.1 Manfaat teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan tentang pendaftaran pasien rawat jalan secara *online* menggunakan *website* di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeroto Ngawi,
- b. Sebagai bahan masukan dalam atau gagasan tentang menyelesaikan kendala yang sering dialami oleh calon pasien yang mendaftar melalui *website* tersebut.

1.4.2 Manfaat praktis

- a. Bagi Rumah Sakit

Dapat memberikan bahan pertimbangan serta masukan terhadap penerapan pendaftaran *online* menggunakan *website*.

- b. Bagi kampus Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang
 - 1. Dapat dijadikan bahan bacaan dan referensi bagi mahasiswa rekam medis dan informasi kesehatan.
 - 2. Dapat dijadikan bahan pengembangan teknologi yang dapat diterapkan dalam dunia rekam medis.
- c. Bagi peneliti
 - 1. Memberikan pengalaman yang sangat berharga untuk melaksanakan tugas dimasa mendatang.
 - 2. Memberikan pemahaman pentingnya kemajuan teknologi untuk menunjang pelayanan Kesehatan terutama di unit rekam medis.
 - 3. Meningkatkan kemampuan dalam menerapkan ilmu yang diperoleh kedalam praktik atau kondisi yang sebenarnya.